

**PENGARUH *ISLAMIC VALUE* DALAM PELAYANAN (TELAAH KRITIS  
TERHADAP PELAYANAN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH (RSUD) LASINRANG KABUPATEN PINRANG)**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE) Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas  
Islam Negeri Alauddin Makassar

Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
MAKASSAR

**SRI RUSNAYANTI RUSLAN**

**NIM: 90100115045**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Rusnayanti Ruslan

NIM : 90100115045

Tempat/ Tgl. Lahir : Pinrang, 18 Desember 1996

Jur/Prodi : Ekonomi Islam

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam / Sarjana (S1)

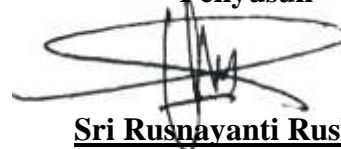
Alamat : Waduk Tunggu Pampang, Kota Makassar

Judul : Pengaruh *Islamic Value* Dalam Pelayanan (Telaah Kritis Terhadap Pelayanan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan plagiat, dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 14 November 2019

Penyusun



Sri Rusnayanti Ruslan

90100115045

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Islamic Value Dalam Pelayanan (Telaah Kritis Terhadap Pelayanan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang)"** yang disusun oleh **Sri Rusnayanti Ruslan, NIM: 90100115045**, mahasiswa Jurusan E.K.I.S pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Kamis, 14 November 2019, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam.


Makassar, 19 November 2019

#### DEWAN PENGUJI:

|               |                                     |         |
|---------------|-------------------------------------|---------|
| Ketua         | : Prof. Dr. H. Abustani Ilyas, M.Ag | (.....) |
| Sekretaris    | : Dr. Hj. Rahmawati Muin HS, M.Ag   | (.....) |
| Penguji I     | : Dr. Amiruddin K, M.Ei             | (.....) |
| Penguji II    | : Ismawati, SE., M.Si               | (.....) |
| Pembimbing I  | : Prof. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag  | (.....) |
| Pembimbing II | : Akramunnas, SE., M.Si             | (.....) |

#### Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Alauddin Makassar

  
q Prof. Dr. H. Abustani Ilyas, M.Ag  
NIP. 19661S130 199303 1 003

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah swt yang telah memberikan kenikmatan tiada tara berupa nikmat iman dan Islam, begitu juga rahmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Islamic Value* Dalam Pelayanan (Telaah Kritis Terhadap Pelayanan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang)”. Tak lupa pula kita kirimkan shalawat dan salam yang senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Allah Muhammad saw, serta do’a tercurah kepada keluarga, sahabat dan pengikut beliau.

Penyusunan skripsi ini merupakan rangkaian yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi serta untuk menyelesaikan studi pada Fakultas ekonomi dan bisnis islam Jurusan ekonomi islam di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis dengan lapang dada sangat mengharapkan masukan-masukan, kritikan serta saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Setelah selesainya penyusunan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah membantu serta memberikan support sehingga tugas akhir ini dapat terlaksana. Oleh karena itu, penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segenap Rahmat-NYA sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak dan Mama tersayang yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi, Tiap hari ditelpon pertanyaan pertama pasti tentang urusan dikampus, karena penulis tidak selesai tepat waktu bulan 9 kemarin.
3. Segenap keluargaku yang telah banyak sekali memberikan fasilitas dan bantuan selama saya menuntut ilmu di Kota Makassar.
4. Prof. Drs. Hamdan Juhannis, M.A, Ph.D Selaku Rektor UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan kebijakan-kebijakan demi membangun UIN Alauddin Makassar agar lebih berkualitas.
5. Prof. Dr. H. Abustani Ilyas, M.Ag Selaku dekan beserta jajarannya di Fakultas Ekonomi dan bisnis islam atas segala bimbingan dan petunjuk serta pelayanan diberikan selama penulis menuntut ilmu pengetahuan di UINAM.
6. Bapak Ahmad Efendi, SE, M.M. Selaku ketua jurusan ekonomi islam beserta jajarannya yang telah dengan tulus memberikan arahan, motivasi, nasehat, serta bimbingan selama penulis menempuh proses perkuliahan pada Jurusan ekonomi islam.
7. Prof. Dr. H. Muslimin kara, M.Ag Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan dan mengarahkan penulis dari persiapan draft proposal sampai akhir penulisan skripsi ini.

8. Akramunnas, SE. MM. Selaku pembimbing II yang telah banyak-banyak membantu, tidak memberikan kesusahan, dan arahan teori teori yang sangat luar biasa yang saya dapatkan.
9. Dr. Amiruddin K, M.E.I sebagai Penguji I yang telah menguji dengan penuh kesungguhan demi kesempurnaan skripsi ini.
10. Ismawati, SE. MM. Selaku Penguji II yang telah menguji dan memberi masukkan dalam penyempurnaan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen, dan Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan bisnis islam UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
12. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dan Kepala Perpustakaan Fakultas ekonomi dan bisnis islam beserta seluruh stafnya.
13. Firmansyah Koesyono Efendi, selaku orang kedua selain dari orang tua saya yang paling memberikan support untuk menyelesaikan skripsi-skripsi saya, melalui segala masalah, susah, duka , dia selalu ada disamping saya dan memberikan support yang luar biasa.
14. Untuk Ninis, Novi, Rezkiy, SABRINA sahabat sahabat perjuangan aku dimakassar, sejalan suka dan susah dalam keadaan apapun , yang paling mengerti sama kondisi saya, sering membantu jika ada kesusahan dan sering buat saya tertawa, bahagia, melupakan serta melalui masalah masalah yang ada semasa kuliah 4 Tahun.
15. Saudara tak sedarah saya Girl unit yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa hingga bantuan kepada saya selama kuliah di UINAM hingga bisa menyelesaikan studi disini.

16. Sahabat seperjuangan, saudara (i) di Jurusan Ekonomi dan bisnis islam Angkatan 2015, Senior-senior yang telah membantu, terkhusus teman-teman yang telah bersama-sama berjuang dalam menempuh pendidikan selama beberapa tahun ini dan memberi kontribusi dalam penyusunan tahap akhir ini.

Semoga dengan hadirnya tulisan ini dapat menjadi tambahan referensi dan informasi bagi para akademisi maupun praktisi yang ingin melihat Penggunaan fintech syariah, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan berokah. Akhir kata, semoga Allah swt senantiasa membalas amal baik yang kalian berikan dengan berkali-kali lipat, terus berjuang dan semoga apapun yang kita kerjakan selepas ini bisa bermanfaat, Amin Yaa Rabbal Alamin. Demikian penyusunan tugas akhir ini, semoga bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, November 2019

Penyusun

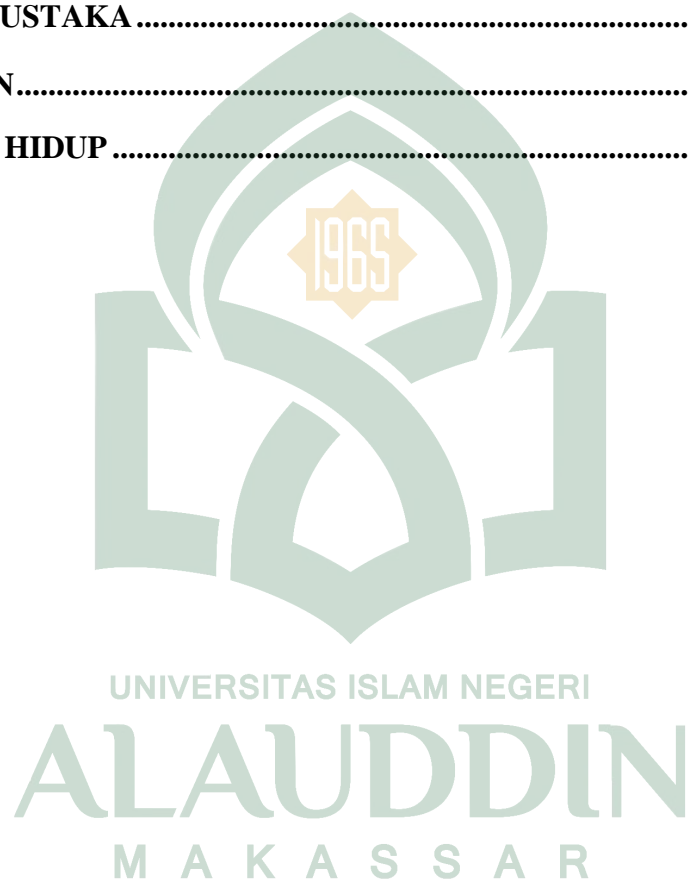
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R  
**Sri Rusnavanti Ruslan**  
**NIM : 90100115045**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                   | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>                      | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                       | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                     | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                    | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                               | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                                      | 7           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                   | 7           |
| D. Hipotesis.....  | 8           |
| E. Definisi Operasional.....                                 | 8           |
| F. Penelitian Terdahulu .....                                | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN TEORITIS .....</b>                        | <b>14</b>   |
| A. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....                  | 14          |
| 1. Definisi Kualitas Pelayanan Perspektif Islam .....        | 14          |
| 2. Islamic Value .....                                       | 20          |
| 3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....                       | 21          |
| 4. Konsep Pelayanan Dalam Islam.....                         | 22          |
| B. Kepuasan Pelayanan.....                                   | 31          |
| 1. Definisi Kepuasan .....                                   | 31          |
| 2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan ..... | 32          |
| C. BPJS .....  | 33          |
| 1. Sejarah BPJS .....  | 33          |
| 2. Definisi BPJS .....                                       | 34          |
| 3. Kerangka Pikir .....                                      | 36          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                   | <b>37</b>   |
| A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....                         | 37          |
| B. Pendekatan Penelitian .....                               | 38          |
| C. Jenis Dan Sumber Data .....                               | 38          |
| D. Populasi Dan Sampel .....                                 | 39          |



|  |             |
|--|-------------|
| E. Teknik Pengumpulan Data.....          | 40          |
| F. Instrumen Penelitian.....             | 41          |
| G. Teknik Analisis Data.....             | 45          |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>52</b>   |
| A. Gambaran Umum Daerah Penelitian ..... | 52          |
| B. Karakteristik Responden .....         | 56          |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....     | 69          |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>72</b>   |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              | <b>74</b>   |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     | <b>xiii</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>               | <b>xiv</b>  |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Definisi Operasional .....                              | 9  |
| Tabel 3.1 Status Jawaban Responden .....                          | 51 |
| Tabel 4.1 Sarana Fisik RSUD Lasirang Per Desember 2017 .....      | 55 |
| Tabel 4.2 Kelompok Usia Responden.....                            | 56 |
| Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....                      | 57 |
| Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel <i>Islamic Value</i> .....   | 58 |
| Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Pelayanan .....              | 60 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Islamic Value</i> ..... | 62 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan .....            | 63 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....                             | 64 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji T.....  | 67 |
| Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi .....                        | 68 |
| Tabel 4.11 Uji Regresi Sederhana.....                             | 68 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Variabel <i>Islamic Value</i> Dan Pelayanan..... | 36 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....                        | 65 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....              | 66 |



## ABSTRAK

**Nama** : Sri Rusnayanti Ruslan  
**Nim** : 90100115045  
**Fakultas/ Jurusan** : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Islam  
**Judul Skripsi** : *Pengaruh Islamic Value Dalam Pelayanan (Telaah Kritis Terhadap Pelayanan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang)*

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Islamic Value* terhadap Pelayanan Peserta BPJS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan menggunakan kriteria tertentu. Analisis data menggunakan Uji Regresi Sederhana. Dengan jenis data yang digunakan Data Primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada *Islamic Value* berpengaruh terhadap pelayanan Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil regresi yang telah diolah.

Implikasi penelitian, hal ini menunjukkan bahwa *Islamic Value* sudah sesuai dengan Pelayanan Peserta BPJS, sehingga mampu mempengaruhi Pelayanan Peserta BPJS.

**Kata Kunci:** Islamic Value, Pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang***

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat. Saat sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk.<sup>1</sup>

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat diperlukan bagi masyarakat untuk menciptakan pembangunan nasional. Pelayanan kesehatan yang prima dituntut harus profesional, cepat, bersih dan ramah tanpa memandang pasien umum. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangatlah diperlukan bagi masyarakat untuk menciptakan pembangunan nasional. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan dapat

---

<sup>1</sup> Lindawati Kartika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna" Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, Februari (2017), h. 4

menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan.<sup>2</sup>

Permasalahannya adalah pelayanan peserta BPJS masih memiliki kekurangan yaitu alur dan sistem pelayanan kesehatan bagi peserta sehingga ada fasilitas kesehatan yang memperlambat pelayanan peserta, semisal fasilitas kesehatan yang disediakan bagi peserta BPJS yaitu kelas 1 dan disini memiliki respon pelayanan lambat. Dalam kartu BPJS jika kartu tersebut memiliki golongan yang rendah sehingga pelayanannya lambat dan lebih mendahulukan golongan golongan yang tinggi.<sup>3</sup>

Adapun keluhan yang terdapat pada masyarakat yang diperoleh dari rumah sakit peserta tidak semua mengatakan pelayanan bagi mereka menyenangkan namun ada pula peserta menyatakan bahwa pelayanan kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa tidak diperhatikan hak mereka sebagai pasien atau peserta BPJS terabaikan untuk mendapatkan pelayanan yang secara professional.<sup>4</sup>

Proses pelayanan sering juga mengalami ketidakadilan seperti pasien yang tidak memiliki keluarga didalam rumah sakit tersebut maka pelayanan pada pasien tidak memenuhi standar yang sudah ditentukan karena pelayanan yang diberikan sering membedakan mana golongan atas dengan golongan rendah. Pelayanan

---

<sup>2</sup> Maslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam", Jurnal, Vol. 14, No. 2, Juli (2015), h. 150

<sup>3</sup> Muhammad Tria Kelana, "Pengaruh penerapan pelayanan prima (service excellence) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit", Jurnal Kesehatan, Vol. 3, No. 1, (2015). h. 100

<sup>4</sup> Dharminto, "Penyusunan indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah", Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 9, No. 4, Desember (2006), h. 50

harus memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun dari asal usul tersebut.<sup>5</sup>

Rumah Sakit sebagai salah satu sentral pelayanan kesehatan bagi masyarakat setempat pada umumnya dengan tetap memberikan pelayanan yang professional dan berkualitas informasi yang diperoleh untuk jaminan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan. Namun masih banyak dari kalangan masyarakat yang masih mengeluhkan kinerja dan pelayanan petugas di Rumah Sakit tersebut baik pasien umum maupun pasien peserta BPJS. Berkaitan dengan masalah yang timbul diseperti manajemen BPJS dapat diasumsikan pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diinginkan sehingga seringkali tidak memuaskan secara real.<sup>6</sup>

Masalah yang paling menjadi umum di kalangan masyarakat yang menggunakan BPJS adanya pelayanan lambat kesehatan hanya karena factor ekonomigolongan rendah dan tinggi, padahal pemerintah sudah menetapkan dalam UUD bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan setiap negara bertanggung jawab untuk mengatur pelaksanaannya agar terpenuhi hak hidup sehat bagi setiap penduduknya termasuk untuk masyarakat miskin dan yang tidak mampu.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Azwar Azrul, "Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan", (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan), Ce. 2, h. 65

<sup>6</sup> Risky Agustion, "Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum", Jurnal Kebijakan Publik, Vol. 1, No. 1, Februari (2015), h. 99

<sup>7</sup> Abidin "Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Dan KIS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien" Jurnal MKMI, Vol. 12 No. 2, Juni (2016), h. 7

Didalam kualitas Konsep Pelayanan Perspektif Islam disertai dengan kemaslahatan yang menyangkut dengan keadilan, kebaikan, manfaat, kegunaan, dll. Bagi sesama manusia saling menghargai yang dimana kita tidak harus memberikan pelayanan yang berbeda terhadap manusia yang di pandang rendah dengan ekonomi menengah kebawah, apalagi dengan menyangkut kesehatan bila peserta BPJS tersebut tidak mendapat pelayanan yang baik maka itu bisa saja menimbulkan masalah lain yang kita tidak inginkan.<sup>8</sup>

Berdasarkan fakta diatas ditunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi beberapa masyarakat adalah bagaimana menciptakan kepuasan dalam mengantarkan kepada pasien menggapai kesehatan yang baik bukan keproses yang sulit karena pihak rumah sakit pun ingin memiliki pandangan yang baik terhadap masyarakat dan perkembangan yang luar biasa disanjung oleh rakyat. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang terpenting karena adanya kepuasan terhadap masyarakat itu dapat mengetahui bahwa rumah sakit memiliki kualitas pelayanan yang baik. Sehubungan dengan upaya pemberian pelayanan pada masyarakat, maka pihak rumah sakit haruslah memahami apa yang menjadi kebutuhan pasiennya. Kepuasan peserta atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil pada pelayanan itu sendiri dengan harapan-harapannya.<sup>9</sup>

Pihak rumah sakit harus melihat sudut pandang masyarakat bahwa pelayanan baik akan mempengaruhi kepuasan pada masyarakat menjadi peserta

---

<sup>8</sup>Eswika Nilasari,"*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana*", Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 120

<sup>9</sup>Ahmad Mutadi,"Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit", *Jurnal* 15, No. 3, (2014), h. 90



Kartu BPJS. Hal Utama bagi seluruh pihak rumah sakit, dimana mereka seharusnya bersikap adil, ramah, sopan, dan professional dalam memberikan kualitas pelayanan yang saling menghargai sesama umat manusia itu yang dianjurkan oleh aturan aturan islam. Apabila kualitas pelayanan diterima sesuai dengan harapannya maka akan meningkatkan kepuasan dari masyarakat itu sendiri sehingga pada akhirnya akan tercipta citra yang positif dan masyarakat juga merasa puas dengan mereka mendapatkan pelayanan yang dihargai satu sama lain<sup>10</sup>

Dengan Firman Allah dalam Alqur'an surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ  
مِّنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan :

“Hai orang-orang yang beriman , nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasilmu usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkanlah darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267).<sup>11</sup>

<sup>10</sup>Ahmad Mutadi,”Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit”, *Jurnal Kesehatan*, Vol. 15, No. 3, (2014), h. 113

<sup>11</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 45

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik bukan yang buruk dan mempersulit sesama umatnya. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya melayani melainkan mengerti kondisi, memahami, dan merasakan.

Bentuk perhatian yang telah diberikan dan diajarkan oleh Islam harus dilandaskan pada imam dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Dengan Surah An-Nahl Ayat 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Terjemahan:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, member kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.<sup>12</sup>

Nilai-nilai islami merupakan landasan islam yang paling penting, dan memiliki arti sesuatu yang baik pada manusia, merupakan landasan islam yang benar dalam beragama, dan seseorang yang beragama maka dia akan mendapatkan keselamatan dunia maupun diakhirat. Bahwa manusia dalam bertindak harus memiliki nilai-nilai bergama dalam dirinya sendiri. Aktivitas yang dijalankan dalam kegiatan bisnis dalam bentuk penciptaan nilai-nilai islami maka yang dilandasi dengan keadilan, tolong menolong, keikhlasan sesuai prinsip-prinsip pada islami.<sup>13</sup>

<sup>12</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 277

<sup>13</sup>Afni Andita Putri, “Peran Islamic Value Marketing Dalam Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada konsumen Online Shop DiNellcodoxshop Solo)”, Skripsi (Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam), h. 17

Maka dalam ajaran Islam kita memang diajarkan untuk berlaku adil pada kaum kerabat dan memberikan kebajikan kebajikan dan tidak memberikan jalan yang sulit, tidak melakukan mereka yang buruk tetapi memberikan kualitas yang baik.<sup>14</sup>

Tujuan diselenggarakannya jaminan kesehatan yaitu menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.<sup>15</sup>

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih jauh tentang pelayanan pada pemakai Kartu BPJS. Bagaimana perbandingan pelayanan pada pemakai Kartu BPJS DI RSUD Lasinrang Pinrang. Untuk itu penulis mengangkat permasalahan tersebut, "**PENGARUH ISLAMIC VALUE DALAM PELAYANAN (TELAAH KRITIS TERHADAP PELAYANAN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LASINRANG KABUPATEN PINRANG)**".

#### **A. Rumusan masalah**

Bagaimana Pengaruh *Islamic Value* Terhadap Pelayanan Peserta BPJS ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Pengaruh *Islamic Value* Terhadap Pelayanan Peserta Kartu BPJS.

---

<sup>14</sup>Rudi Aryanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah Dalam Penyelesaian Administrasi Terhadap Kepuasan Pelayanan", Jurnal Pengaruh Kualistas Pelayanan, Vol. 3, No 2, Desember (2017) h. 219

<sup>15</sup>Zahry Vandawati "Aspek Hukum Kartu Indonesia Sehat" Jurnal Hukum, Vol. 31, No. 3, September (2016), h. 506

### C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun/ mengarahkan penyelidikan selanjutnya.<sup>16</sup>

H1: Diduga Islamic Valuee Berpengaruh Pada Pelayanan Peserta BPJS

### D. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada penulis mengenai bagaimana mengukur sebuah variabel secara konkret.<sup>17</sup> Dengan adanya definisi operasional penulis dapat lebih mudah menentukan metode untuk mengukur serta menentukan indikator dan dapat membantu untuk menentukan langkah-langkah yang tepat digunakan untuk mengukur sebuah variabel.

Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (*Independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain. Sedangkan variabel Terikat (*Dependent Variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain.<sup>18</sup> Dimana Variabel bebas (*Independent Variable*) X dan variabel terikat (*Dependent variable*) Y. **Tabel 1.1 Definisi Operasional**

---

<sup>16</sup>Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, ( Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h. 104

<sup>17</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), h. 160

<sup>18</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*. h. 10

| Nama Variabel        | Definisi Operasional   | Indikator   |
|----------------------|--|---|
| Islamic Value<br>(X) | Pada hakekatnya Nilai- Nilai Islami, merupakan landasan islam yang benar dalam beragama. Aktivitas yang dijalankan dalam kegiatan bisnis dalam bentuk penciptaan nilai-nilai islami yang dilandasi oleh ajaran ajaran islami | 1. <i>Ta'awun</i> ,Prinsip Tolong Menolong<br>2. <i>At'Taysir</i> , Memberikan Kemudahan<br>3. <i>Iklas</i> ,TidakMengharapkan Balas Jasa<br>4. <i>Sakinah</i> , Menciptakan Suasana Yang Tenram<br>5. <i>Amanah</i> , <i>Penuh Tanggung Jawab</i><br>6. <i>Ad'Adl</i> , Keadilan<br>7. <i>Al-Ibadah</i> , Pengabdian |
| Pelayanan<br>(Y)     | Pelayanan aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya             | 1. Tersedia Sarana Dan Prasarana Yang Baik<br>2. Tersedia Karyawan Yang Baik<br>3. Betanggung Jawab Kepada Pasien Dari Awal Hinga Selesai<br>4. Mampu Melayani Secara Cepat Dan Tepat<br>5. Mampu Berkomunikasi   |

|  |  |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
|  |  | 6. Berusaha memenuhi kebutuhan Pasien |
|--|--|---------------------------------------|

### ***E. Penelitian Terdahulu***

Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait judul yang disajikan oleh penulis :

1. Andi Ahmad Aras dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Etika Pelayanan Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Kualitas Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Kota Maros”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan perspektif Islam terhadap kualitas pelayanan wajib pajak, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan perspektif Islam terhadap kepuasan pelayanan. Penelitian ini penelitian deskriptif kuantitatif.

Data penelitian ini diperoleh melalui observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada responden, sebanyak 103. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dari hasil yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara etika pelayanan perspektif Islam terhadap kualitas pelayanan.

2. A Radito dengan judul skripsi “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh PT Pusat Kesehatan (Puskesmas) untuk kepuasan pasien. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di masyarakat diharapkan dapat

memberikan layanan yang berkualitas dan memiliki fasilitas kesehatan yang memadai sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mantrijeron Jl. Panjaitan 52 Yogyakarta. Subjek penelitian adalah pasien yang dirawat selama setahun terakhir. Data dikumpulkan dalam bentuk data primer yang berasal dari kuesioner yang dibagikan pada masing-masing responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara signifikan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien. Namun dari hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas kesehatan hanya mampu menjelaskan 39,1% kepuasan pasien sedangkan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh lain faktor-faktor.

3. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh”. Pelayanan Islami diterapkan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pada bidang kesehatan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Selain sebagai bagian dari upaya menjalankan syariat Islam secara kaffah di Aceh, pelayanan Islami tersebut juga merupakan upaya Pemerintah Kota Banda Aceh dalam mewujudkan cita-cita Banda Aceh menjadi model kota madani.

Pelayanan Islami merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Banda Aceh melalui salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan dengan menerapkan nilai-nilai Islami sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat (pasien) atas barang (obat-obatan), jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa ada atau tidaknya dan tingkat persentase pengaruh pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang erat kaitannya pada penelitian dengan angket (*questionnaire*).

Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah (*simple random sampling*), yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Sampel pada penelitian ini adalah 100 pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh pada Januari hingga Maret 2017. Data dianalisa dengan uji validitas, uji realibilitas, dan uji regresi sederhana (uji *t*) dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 *for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Islami memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Adapun tingkat persentase pengaruhnya adalah 65.0%..

Salah satu bentuk kualitas pelayanan adalah tindakan medis yang dilakukan sesegera mungkin dalam menangani pasien, dengan tetap menjamin keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan perlu dipertahankan atau pun ditingkatkan dengan memberikan pelayanan prima, dimana pelayanan harus profesional, cepat, bersih



dan ramah sehingga mempercepat kesembuhan pasien tanpa melihat derajat pasien itu sendiri.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. *Kualitas Pelayanan Pespektif Islam*

##### 1. Definisi Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Pelayanan dalam Pandangan Islam memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.<sup>1</sup>

Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maaidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَى وَلَا  
الْقَلْبَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
فَأَصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ  
أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

---

<sup>1</sup>Rafida, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", Jurnal Kualitas Pelayanan, Vol. 10, No. 2, Desember (2014), h. 119

Terjemahan :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya dan binatang-binatang qalaa-id dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”<sup>2</sup>

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Pelayanan masyarakat dalam Islam menuangkan suatu sistem ajaran yang berupa akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam ini sendiri adalah bagaimana adanya persamaan jenjang (derajat) antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 106

<sup>3</sup>Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, *Jurnal Juris*, Vol. 14, No. 2, Desember (2015), h. 152

Pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>4</sup>

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>5</sup>

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang meyang arti relative karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untu menilai dan menentukan tingkat penyesuaian terhadap suatu hal persyaratan dan spesifikasinya, bila persyaratan dan spesifikasinya sudah terpenuhi maka kualitas terhadap suatu hal dapat dikatakan baik,

---

<sup>4</sup>Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h.96

<sup>5</sup>Tri Ulfa Wardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK", Skripsi ,(Medan : Fak.Ekonomi dan Bisnis Islam), h. 14

untuk menentukan kualitas memerlukan indikator karena spesifikasi merupakan indikator yang harus dirancang, kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan-kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek yang penting dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat rumah sakit tersebut.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Maslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam", Jurnal, Vol. 14, No. 2, Juli (2015), h. 156

<sup>7</sup> Alek Ardan Syakuro, "Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syari'ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada rsi sultan agung semarang)", Skripsi (Semarang : Fak. Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo), h. 10

Melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang Islam dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam, medis dan keperawatan yang mencakup:

1. Berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dan semata-mata mengharapkan ridho Allah,
2. Menerapkan konsep, teori, dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan asuhan medis dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada Al-Qur'an dan hadis.
3. Melaksanakan asuhan medis dan asuhan keperawatan dengan menggunakan pendekatan Islami melalui kegiatan-kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti.
4. Mempertanggung jawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan bukti.
5. Bekerja sama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada asuhan medis dan asuhan keperawatan yang berdasarkan bukti.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)", Jurnal Juris, Vol. 14, No. 2, Desember (2015), h. 158

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan peserta didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 83 :

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَءِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي  
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا  
الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

Terjemahan:

“Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling”. QS. Al-Baqarah ayat 83.<sup>9</sup>

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Swt menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini, akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah peserta merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan

---

<sup>9</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 12

berdampak positif bagi lembaga keuangan karena akan meningkatkan kepercayaan peserta pada lembaga bersangkutan.<sup>10</sup>

Membentuk model mutu pelayanan yang menyoroti syarat-syarat utama yang memberikan mutu pelayanan yang diharapkan pada semua orang.<sup>11</sup>

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

## 2. *Islamic Value*

*Islamic Value* adalah pada hakekatnya prinsip-prinsip hidup dalam ajaran ajaran islam tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupan ibadah dan muamalah. Nilai nilai islami merupakan nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman, dan nilai islam bersifat mutlak kebenarannya, universal dan suci. Segala aktivitas yang dijalankan dalam kegiatan bisnis dalam bentuk penciptaan nilai nilai islami, yang memungkinkan pelakunya bertumbuh serta mendayagunakan

---

<sup>10</sup>Supian Sauri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Dipusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur", Skripsi, (Program Magister Ekonomi Syariah), h. 51

<sup>11</sup> Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 7



kemanfaatan yang dilandasi dengan keadilan, kejujuran, dan keikhlasan sesuai proses yang berprinsip Islami.<sup>12</sup>

### **3. Ciri-ciri Pelayanan yang baik adalah sebagai berikut**

#### **a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik**

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

#### **b. Tersedia karyawan yang baik**

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

#### **c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai**

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

#### **d. Mampu melayani secara cepat dan tepat**

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

---

<sup>12</sup>Afni Andita Putri, "Peran Islamic Value Marketing Dalam Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada konsumen Online Shop DiNellcodoxshop Solo)", Skripsi (Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam), h. 19

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti

- e. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>13</sup>

#### **4. Konsep Pelayanan Dalam Islam**

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prakteknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Kasmir, "*Pemasaran Bank*", (Jakarta: Kencana, 2005), Cet 2, Hal 205.

<sup>14</sup> Fuad, "Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh", *Skripsi*, (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi), h. 20

Dalam menjalani kehidupan, setiap muslim diperintahkan untuk menjadipribadi yang dapat berguna bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi *khairaummah* (umat yang terbaik). Islam juga menganjurkan penganutnya untukmemperlakukan seseorang dengan baik atau melayani seseorang denganpelayanan terbaik, karena dengan demikian pada hakikatnya ia telah berbuat baikkepada dirinya sendiri.

Sebagaimana firman Allah dalam Qur'an surat Al-Isra'ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيُسْئِلُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّأُوا مَا عَلُوا تَتَبَرَّأُوا ۚ

Terjemahan:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimusendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimusendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkanmusuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam mesjid(Masjidil Aqsa), sebagaimana mereka memasukinya pertama kali dan merekamembinasakan apa saja yang mereka kuasai”. (Q.S. Al-Isra: 7).<sup>15</sup>

Adapun nilai – nilai islami dalam konsep pelayanan adalah sebagai berikut:

#### 1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

<sup>15</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 282

الدُّعَاءُ الْعَلِيُّ الْكَذِبُ كَغَا عِلْم

Terjemahnya :

“Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, iabagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu membantuorang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya.Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantuorang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang laindengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.<sup>16</sup>

Adapun menurut Zeithaml nilai nilai dimensi dalam pelayanan sistem dinamakan *Tangible* (menyampaikan yang benar) yang maksudnya dalam hal etika pelayanan jasa seharusnya pelayanan perusahaan menunjukan bahwa eksistensinya pada pihak ekstenal ada yang maksudnya berwujud kemampuan suatu perusahaan yang menunjukkan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan pada lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.<sup>17</sup>

<sup>16</sup>Husnul Khatimah,”*Penerapan Syariah Islam*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 89

<sup>17</sup>Eswika Nilasari,”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana*”, Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 99

## 2. Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.<sup>18</sup>

Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَى  
وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ  
فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا  
الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدٰكُمۡ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

<sup>18</sup>Husnul Khatimah, “Penerapan Syariah Islam”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), Hal 89.

Terjemahan:

" Dialah yang berkuasa untuk mengirimkan azab kepadamu, dari atas kamu atau dari bawah kakimu atau Dia mencampurkan kamu dalam golongan-golongan (yang saling bertentangan) dan merasakan kepada sebahagian kamu keganasan sebahagian yang lain. Perhatikanlah, betapa Kami mendatangkan tanda-tanda kebesaran Kami silih berganti.<sup>19</sup>

Konsep kepuasan pada pelayanan iyalah *reability*, memberikan kepercayaan dan Keandalan dalam kemampuan suatu pihak pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggannya, Keandalan pihak rumah sakit atau petugas dalam memberikan informasi pelayanan, Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, ini nilai nyata pada pihak pemberi jasa yang ada dalam etika pelayanan.<sup>20</sup>

### 3. Tidak mengharapkan balas jasa (*Ikhlas*)

Makna ikhlas adalah memusatkan seluruh perbuatan hati hanya kepada Allah, bersesuaian dengan perbuatan-perbuatan lahir. Sebagaimana firman Allah dalam Qur'an surat Al-Bayyinah ayat 5 sebagai berikut:

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا  
الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقِيَمَةِ ﴿٥﴾

---

<sup>20</sup>Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 100

Terjemahan:

“Padahal mereka hanya diperintah menyembah Allah, dengan ikhlas mentaati-Nya semata-mata karena (menjalankan) agama dan juga agar melaksanakan shalat dan menunaikan zakat; dan yang demikian Itulah agama yang lurus (benar).<sup>21</sup>

*Responsiviness*, selalu mengerjakan sesuatu yang ikhlas yang merupakan Ketanggapan petugas pada pelanggan memiliki pelayanan yang baik memberikan informasi pelayanan yang tidak mengharap pamri ,itu hal yang memberikan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang ikhlas.<sup>22</sup>

#### 4. Menciptakan suasana yang tentram (*Sakinah*)

Kata *sakinah* (Arab) mempunyai arti ketenangan dan ketentraman jiwa. Atau *sakinah* juga dapat dipahami dengan sesuatu yang memuaskan, Firman Allah dalam Qur'an surat Al-Baqarah ayat 248 sebagai berikut:

وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ آيَةَ مُلْكِهِ أَنْ يَأْتِيَكُمُ التَّابُوتُ فِيهِ سَكِينَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَبَقِيَّةٌ مِّمَّا تَرَكَ آءَالُ مُوسَىٰ وَءَالُ هَارُونَ تَحْمِلُهَا الْمَلَائِكَةُ إِن فِي ذَٰلِكَ لَآيَةً لَّكُمْ إِن كُنتُمْ مُّؤْمِنِينَ

<sup>21</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 598

<sup>22</sup>Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 100

Terjemahan :

“Nabi mereka mengatakan kepada mereka: "Sesungguhnya tanda ia akan menjadi Raja, ialah kembalinya tabut kepadamu, di dalamnya terdapat ketenangan dari Tuhanmu dan sisa dari peninggalan keluarga Musa dan keluarga Harun; tabut itu dibawa malaikat. Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda bagimu, jika kamu orang yang beriman.”<sup>23</sup>

Nilai-nilai konsep pelayanan ialah *emphaty*, pesaudaraan yang memberikan pelayanan yang lebih dan perhatian yang tulus pada pelanggannya, tidak memandang sesuat lebih pada pelanggannya dan sifat yang diberikan kepada pada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen pada saat itu. Seperti halnya memberikan perhatian petugas pelayanan, kepedulian dan keramahan pelayanan. Itu yang dimaksud pada etika pelayanan persaudaraan.<sup>24</sup>

##### 5. Penuh tanggungjawab (*Amanah*)

Sikap amanah harus diwujudkan dalam semua aspek kehidupan. Orang yang memegang amanah dituntut untuk menjalankan dan menyampaikan yang berhak menerimanya. Firman Allah dalam Qur'an surat An-Nisa ayat 58, sebagai berikut:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

<sup>23</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 40

<sup>24</sup> Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 101



Terjemahan:

“Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu, sungguh Allah Maha mendengar dan Maha melihat.<sup>25</sup>

Dan perbedaan dari kata lain dalam nilai-nilai konsep pelayanan ialah *asurane*, yang merupakan kepastian dalam ilmu pengetahuan dapat memberikan jaminan pengetahuan pada pekerja, penjelasan yang benar dan tepat, memiliki kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk mempertahankan rasa percaya pada pelanggannya terhadap perusahaan. Hal tersebut meliputi pada kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.<sup>26</sup>

#### 6. Keadilan (*ad'adl*)

Etika pelayanan adil pada pelanggan hal ini yang paling penting dikembangkan pada perusahaan, dalam proses melayani memberikan informasi tidak harus melihat siapa dia tetapi memberikan informasi yang akurat bagi siapa pun yang berhak memiliki informasi penting itu. Sikap adil harus diwujudkan dalam aspek kehidupan individual dan itu sangat bermanfaat bagi manusia.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau

---

<sup>25</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur-an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2014), h. 87


<sup>26</sup>Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 102

menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya.”<sup>27</sup>

## 7. Menjadi amal ibadah

*Al-Ibadah* secara bahasa berarti pengabdian, penyembahan, ketaatan, menghinakan/merendahkan diri. Sementara itu, ulama fikih mendefinisikan ibadah ketaatan yang disertai dengan ketundukan dan kerendahan diri kepada Allah, redaksi lain menyebutkan bahwa ibadah adalah semua yang dilakukan atau dipersembahkan untuk mencapai keridhaan Allah dan mengharapkan imbalan pahala-Nya pada hari akhirat kelak.<sup>28</sup>

Pada dasarnya Allah menciptakan jin dan manusia hanya untuk beribadah kepada-Nya, Firman Allah dalam Al - Qur'an surat Adz-Dzariyat ayat 56, sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
  
 وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ  
 ALAUDDIN  
 M A K A S S A R

---

<sup>27</sup>Fuad, "Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh", Skripsi, (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi), h. 14

<sup>28</sup>Fuad, "Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh", Skripsi, (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi), h. 15

Terejamahan :

*“Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan agar mereka beribadah kepada-Ku*

Adapun menurut Zeithaml beberapa dimensi dalam pelayanan, penjelasan yang diatas antara konsep pelayanan Islam menurut saya memiliki nilai-nilai prinsip dasar etika yang sama maksud yang sama dan system yang sama.<sup>29</sup>

## **B. Kepuasan Pelayanan**

### **1. Definisi Kepuasan**

Kita sering merasakan puas atau tidak dengan sebuah produk atau jasa. Sebenarnya perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan yang kita dapatkan. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (berarti melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”, atau “membuat sesuatu memadai”.

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jadi, kepuasan adalah sejauh mana manfaat yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Fuad, “Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh”, Skripsi, (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi), h. 25

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.<sup>31</sup>

Pasien pun baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.kepuasan adalah sejauh mana manfaat yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Eswika Nilasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari (2015) , h. 4

<sup>32</sup> Imbalo S. Pohan. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Cet. I. (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007). Hal.156

## 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Zheithaml *and* Bitner (2003:87) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa.
- b. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa.<sup>33</sup>

### C. BPJS

#### 1. Sejarah BPJS

Badan penyelenggara jaminan social kesehatan (BPJS Kesehatan) sebelumnya dikenal dengan nama Askes yang dikelola oleh PT Askes Indonesia PT.Askes Indonesia berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Badan Penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum public yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan proram jaminan sosial bag seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja tingkat enam bulan di Indonesia. BPJS adalah badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan dimana badan usaha milik Negarayang

---

<sup>33</sup>Eswika Nilasari,”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana*”, Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari (2015), h. 61

ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat.<sup>34</sup>

Pelayanan kesehatan BPJS mempunyai sasaran dalam pelaksanaan akan adanya sustainabilitas operasional dengan memberi manfaat kepada semua yang terlibat dalam BPJS, pemenuhan kebutuhan medik peserta, dan kehati-hatian, serta transparansi dalam pengelolaan keuangan BPJS. Perlu perhatian lebih mendalam dalam pelaksanaan terhadap sistem pelayanan kesehatan sistem pembayaran dan sistem mutu pelayanan kesehatan.<sup>35</sup>

## 2. Definisi BPJS

Jaminan sosial sering diartikan sebagai kesejahteraan sosial (*social welfare*). Istilah kesejahteraan sosial merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non-material. Dalam hal ini, kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, pendapatan dapat dipenuhi, serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari risiko-risiko utama yang mengancam kehidupannya. Aplikasi dan pemahaman jaminan sosial sebagai suatu sistem yang baik sesuai dengan filosofinya akan mengantarkan pada kondisi negara yang sejahtera, aman, stabil dalam berbagai bidang, mengembangkan ekonomi negara baik mikro maupun

---

<sup>34</sup> Saribulung Sultan, "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bone", Skripsi, (Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik), h. 38

<sup>35</sup> Itang, "BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Ahkam, Vol. 15, No. 2, Juli (2015), h. 153

makro. jaminan sosial sebagai suatu sistem akan dapat memberikan energi bagi setiap warga negara untuk membangun cita-cita negaranya menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Islam telah menugaskan negara untuk menyediakan jaminan sosial guna memelihara standar hidup seluruh individu dalam masyarakat Islam.<sup>36</sup>

Asas keadilan berarti jaminan yang didistribusikan adalah merata kepada seluruh warga negara dengan tidak memandang status, pangkat, jabatan, kaya, hampir miskin, dan bahkan miskin sekalipun akan mendapatkan perlakuan dan hak yang sama, sebagaimana firman Allah swt. dalam QS. Al-Ma'idah [5] Ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۚ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

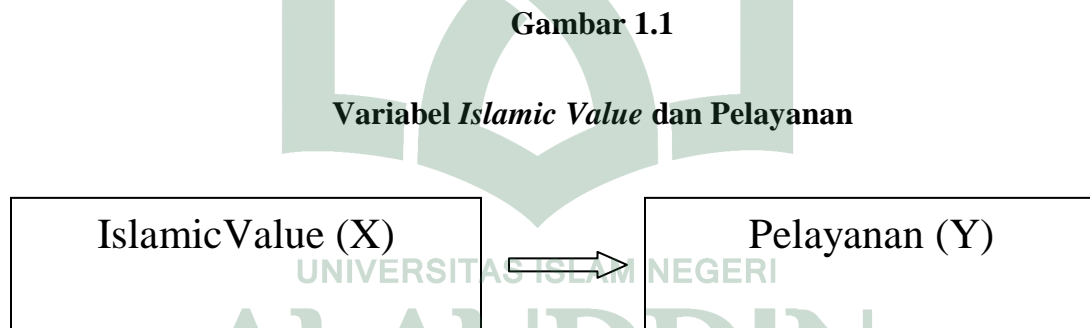
Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kalian sebagai penegak keadilan karena Allah (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorongmu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui yang kalian kerjakan,” QS. Al-Maidah (5): Ayat 8

<sup>36</sup>Nur Ramadan, “Tinjauan Islam Terhadap Kebijakan BPJS Dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan (Studi Terhadap Masyarakat di Kab. Polewali Mandar)”, Skripsi, (Makassar: Fak. Ekonomi dan Bsinis Islam), h. 26

#### ***D. Kerangka Pikir***

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan variabel, yaitu hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis. Untuk memudahkan dalam memahami alur penelitian ini, maka dibuat kerangka pemikiran yang dijelaskan mengenai pelayanan Islami dan terhadap kepuasan konsumen, sebagaimana dapat dilihat dalam gambar berikut:





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

###### **1. Jenis Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini kuantitatif merupakan penelitian bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi dimasyarakat saling berhubungan satu sama lain.<sup>1</sup>

Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang dimana untuk mengetahui tentang proses pelayanan peserta BPJS. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui konsep pelayanan terhadap berkembangnya pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Pinrang.

###### **2. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pinrang, pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang, Jl. Macan No.22 Pinrang, Kode pos 911212.

---

<sup>1</sup>Sofyan Soregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Prenadama Group, 2013), h. 92

## ***B. Pendekatan Penelitian***

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian. pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data/sampel. Tujuan penelitian deskriptif adalah menggambarkan secara sistematis fakta, objek, atau subjek apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.<sup>2</sup>

## ***C. Jenis dan Sumber Data***

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian.

### **2. Sumber Data**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama. Data yang diperoleh dari hasil wawancara atau kuesioner dengan menggunakan daftar pertanyaan yang memuat variabel- variabel terkait.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, berupa keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data jumlah peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang.

---

<sup>2</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Ed. I (Cet. I, Jakarta: Rajawali Pers, 2017),h.82

#### ***D. Populasi dan Sampel***

Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuh- tumbuhan, gejala, nilai, dan lainnya. Populasi amat beragam dilihat dari pengertian diatas, dan populasi dalam penelitian ini termasuk pada Populasi terbatas.<sup>3</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah individu- individu (manusia) yang menjadi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan cara- cara tertentu yang memiliki karakteristik yang jelas dan lengkap dan dianggap bisa mewakili populasi.<sup>4</sup> Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>5</sup> Teknik yang digunakan dalam *Non Probability Sampling* adalah teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Merupakan teknik yang memilih orang- orang yang terseleksi oleh peneliti berpengalaman berdasarkan ciri- ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang mempunyai informasi yang diperlukan bagi peneliti.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2005)h.99

<sup>4</sup>Iqbal Hasan, *Pokok- pokok Materi METODOLOGI Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia,2002)h.58

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta,2012),h.215.

<sup>6</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2008) h.75

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.<sup>7</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Seluruh Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Toleransi Error

$$n = \frac{14773}{1 + 14773(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14773}{1 + 147,73}$$

$$n = \frac{14773}{148,73}$$

n = 99,327, penulis membulatkannya menjadi 100 untuk dijadikan sampel.



### ***E. Teknik pengumpulan Data***

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah:

#### **1. Kuesionar (Angket)**

---

<sup>7</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran* (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama), h.82

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik berapa orang, untuk mencari informasi yang lengkap mengenai variabel atau masalah yang diteliti.<sup>8</sup>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan peraturan-peraturan, laporan kegiatan foto-foto. Film documenter, data yang relevan penelitian.<sup>9</sup>

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>10</sup>

Pengumpulan data dalam suatu penelitian membutuhkan beberapa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*, penerapan skala ada bermacam-macam, sesuai dengan jenis data yang digunakan. Skala likerts adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan dan persepsi seorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu, yaitu:<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup>Sofyian Siregar, *Metode Peneletian Kuantitaif*, h. 19

<sup>9</sup>Sudaryono, *Metode Peneletian*, h. 219

<sup>10</sup>Soyan Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, h. 162

<sup>11</sup>Sofyian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 25

Sangat Sesuai (SS) = 5

Sesuai (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Sesuai (TS) = 2

Sangat Tidak Sesuai (STS) = 1

Urusan sesuai atau tidak sesuai tersebut dapat juga dibalik mulai dari sangat tidak sesuai sampai dengan sesuai. Pada penelitian ini, skala likert bertujuan untuk mengukur tingkat pengetahuan masyarakat terhadap perencanaan keuangan untuk mengukur tingkat pelayanan terhadap peserta BPJS dirumah sakit umum lasinrang pinrang.

Untuk dapat dikatakan instrumen penelitian yang baik. Paling tidak memenuhi lima kriteria, yaitu : validitas, reabilitas sensitivitas objektivitas, dan asibilitas. Maka penulis hanya memilih dua instrument untuk menguji kevalidan suatu data.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah instrument penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpan dari gambaran tentang validitas yang dimaksud kelayakan. Suatu kelayakan pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukur tidak valid maka tidak bermanfaat bagi

peneliti karena tidak mengukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukan.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode, yaitu:

Untuk menguji validitas pada variabel Perencanaan Keuangan Keluarga penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = validitas instrument

N = jumlah instrument

X = skor rata-rata dari X

Y = skor rata-rata dari Y

Sedangkan untuk menguji validitas pada variabel Literasi Keuangan Syariah yaitu dengan menggunakan validitas butir soal. Validitas butir soal adalah ketepatan mengukur yang dimiliki oleh sebuah butir soal (yang merupakan bagian tak terpisahkan dari tes sebagai suatu totalitas). Sebuah butir soal dikatakan valid bila mempunyai dukungan yang besar terhadap skor total.

Untuk menentukan perhitungan validitas butir soal digunakan rumus korelasi *Produk Moment Pearson* sebagai berikut:<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Mudrajat Kuncoro *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. H.172

<sup>13</sup> Suherman dan Sukjaya, *Petunjuk Praktis untuk Melaksanakan Evaluasi Pendidikan Matematika*. (Bandung Widyakusumah, 1990) h.157.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

x = Skor pada tiap butir soal

y = Skor total tiap responden

n = Jumlah peserta tes

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Alat ukur yang akan digunakan *cronbachalpa* melalui program computer *Excel Statistic Analysis & SPSS*. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbachalpa* >0,60.<sup>14</sup>

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_1$  = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_2 b$  = jumlah varian butir

---

<sup>14</sup> Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, h.72



$at^2$  = varian total

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis bersifat deskriptif- analitis adalah teknik yang memberikan gambaran lukisan secara sistematis, fuktual dan ukuran mengenai fakta- fakta yang terkait dengan pembahasan. Dan teknik ini bertujuan untuk menjelaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat,

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan uji data yang digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut, guna menjawab hipotesis penelitian. Ada banyak jenis penguji asumsi klasik. Jenis pengujian asumsi klasik juga disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan.<sup>15</sup>

##### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal. Uji distribusi normal merupakan syarat untuk semua uji statistik. Uji Normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah uji *Kolmogorove Smirnov*. Uji normalitas dapat menggunakan program anailisis statistik IBM SPSS Statistics 20. Apa bila nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka data

---

<sup>15</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika inferensial*, Ed. I, (Cet. II, Jakarta: Rajawali Pers, 2017),h.92

dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal<sup>16</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas artinya varians variabel dalam model tidak sama. Konsekuensi uji heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksir (Estimator) yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun dalam sampel besar. Salah satu cara yang digunakan untuk melihat adanya kasus heteroskedastisitas adalah dengan memerhatikan *plot* dari sebaran (\*ZRESID) dan variabel yang diprediksikan (\*ZPRED). Jika sebaran titik-titik dalam *plot* tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.<sup>17</sup>

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan untuk mengukur keeratan hubungan antara X dan Y, maka digunakan analisis regresi.<sup>18</sup>

a. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis tentang mean populasi jika deviasi standar populasi tidak diketahui dan ukuran sampelnya kecil. Statistik ujinya adalah:<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup>Iman Gunawan, *Pengantar Statistik inferensial*, h.93

<sup>17</sup>Iman Gunawan, *Pengantar Statistik Inferensial*, h.103

<sup>18</sup>Iman Gunawan, *Pengantar Statistik Inferensial*, h.104

$$t = \frac{X - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

keterangan:

$X$  = mean sampel

$\mu$  = mean populasi yang dihipotesiskan

$s$  = deviasi standar sampel

$n$  = banyak item dalam sampel

b. Uji  $R^2$

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

### 3. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk tujuan peramalan dan menganalisis bentuk hubungan antara dua variabel dengan mengembangkan persamaan regresi. Analisis regresi adalah suatu metode statistika yang dapat menggambarkan hubungan fungsional dua variabel. Hubungan yang bersifat fungsional adalah sesuatu dianggap menjadi penentu variabel yang lain. Artinya jika variabel  $X$  naik, maka  $Y$  juga naik, atau sebaliknya. Variabel yang disebut prediktor adalah variabel yang diasumsikan sebagai dasar untuk membuat perkiraan (Variabel  $X$ ). Variabel yang disebut kriterium adalah variabel yang diprediksinya (Variabel  $Y$ ).<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika inferensial*, Ed. I, (Cet. II, Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 192.

<sup>20</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika inferensial*, Ed. I, (Cet. II, Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 202.

Regresi Linier Sederhana merupakan metode meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).<sup>21</sup>

Rumus Regresi Linier Sederhana

$$Y = a + b.X$$

Dimana:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a dan b = konstanta.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis kuantitatif deskriptif. Analisis deskriptif adalah pengujian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini analisis deskriptif adalah penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh dari perhitungan persentase (%).<sup>22</sup>

Adapun langkah-langkah analisis data deskriptif sebagai berikut :

<sup>21</sup> Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h.284

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: 2012), Cet. 16, h 457

1. Menghitung persentase (%) Skor Capaian Responden Untuk menguji permasalahan dalam penelitian ini maka dilakukan pengelolaan data hasil skor capaian responden yang didasarkan hasil dari masing-masing item pertanyaan untuk setiap indikator dengan formulasi rumus persentase yang dikemukakan oleh purwanto, sebagai berikut :

$$P_r = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dengan :

$P_r$  = Persentase capaian responden

$F$  = Jumlah jawaban responden

$N$  = Jumlah responden

100% = Jumlah tepap

Pemahaman terhadap rumus di atas sebagai berikut :

- a.  $P_r$  adalah persentase capaian responden setiap alternatif jawaban.
- b.  $F$  adalah jawaban responden.
- c.  $N$  adalah jumlah responden

Selanjutnya diakumulasikan untuk menentukan skor bagi setiap sub indikator diakumulasikan lagi untuk mendapatkan skor setiap indikator penelitian. Skor setiap

indikator diakumulasikan lagi untuk menentukan total variabel yang diteliti atau untuk menjawab permasalahan penelitian.<sup>23</sup>

Menentukan skor setiap sub indikator dengan memakai formulasi rumus persentase yang dikemukakan oleh , sebagai berikut:

$$P_r = \frac{SC}{SI} \times 100$$

Dengan :

$P_r$  = Persentase Capaian

SC = Jumlah skor capaian

SI = Jumlah Skor Ideal

100% = Jumlah Tetap

Pemahaman terhadap rumus di atas sebagai berikut:

- a.  $P_r$  adalah persentase capaian skor sub indikator
- b. SC adalah jumlah skor yang ada pada tiap butir soal
- c. SI adalah jumlah responden yang dikaitkan dengan jumlah tertinggi pada alternatif jawaban.

---

<sup>23</sup> Sugiyono, "Metodologi Penelitian Bisnis", (Bandung: 2012), Cet. 16, h 458

2. Mengkonfirmasikan persentase (%) skor capaian responden dengan kriteria standar keberhasilan.

Setelah jawaban dianalisis melalui rumus diatas, selanjutnya dicocokkan atau sesuaikan dengan kualifikasi/kriteria yang diadaptasi seperti tabel berikutnya:<sup>24</sup>

**Tabel 3.1**

**Status Jawaban Responden**

| No | Rentang Status Skor | Kualifikasi / Kriteria  |
|----|---------------------|---|
| 1  | 81 – 100            | Sangat Tinggi/ Sangat Tepat/ Sangat Banyak                                  |
| 2  | 61 – 80             | Tinggi/ Tepat/ Banyak   |
| 3  | 41-60               | Cukup Tinggi/ Cukup Teapat/ Cukup Banyak                                    |
| 4  | 21 – 40             | Rendah/ Tidak Tepat/ Tidak Banyak   |
| 5  | 0-20                | Sangat Rendah/ Sangat tidak tepat/ Sangat tidak tepat/ Sangat tidak banyak. |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
 M A K A S S A R

---

<sup>24</sup>Sugiyono, "Metodologi Penelitian Bisnis", (Bandung: 2012), Cet. 16, h 460

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### *A. Gambaran Umum Daerah Penelitian*

##### **1. Sejarah Singkat**

Rumah Sakit Umum Lasinrang merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dibangun pada tahun 1960 yang terletak di jalan Lasinrang No. 26 Pinrang. Perubahan status kelas C berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor: 543/Menkes/SK/VI/1996 sedangkan izin operasional No.457/DINKES/VIII/2013. Sejalan dengan mningkatnya permintaan pelyanan kesehatan, sedangkan sarana dan prasarana sudah tidak memungkinkan untuk dikembangkan maka pada tanggal 1 Agustus 1996 mulai dilaksanakan pembangunan di lokasi baru dengan dengan peletakan batu pertama oleh Bupati Pinrang saat itu, H.A. Firdaus Amirullah.

Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang yang baru menempati luas tanah  $\pm$  3 ha. Yang terletak di Jalan Macan No. 22 di Kelurahan Macorawalie Kecamatan Watang Sawitto. Pembangunan rumah sakit dilaksanakan secara bertahap. Sejak tahun 2008sampaisekarang pembangunan rumah sakit sangat pesat berkat dukungan Pemerintah Daerah dalam hal ini Bapak H. Andi Aslam Patonangi, SH, M.Si, selaku Bupati Pinrang yang mempunyai perhatian besar terhadap pelayanan kesehatan khususnya di RSUD Lasinrang Pinrang yang dipimpin oleh dr. H. Makbul Tapa,M.Kes.Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang menempati bangunan  **$\pm 8.781.8m^2$**  dengan Fasilitas peralatan sudah memadai.Adapun



Keputusan Bupati tentang Penetapan Status BLUD Penuh Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Pinrang No. 435/487 Tahun 2011. Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang telah berhasil meraih kelulusan akreditasi Versi 2012 tingkat Paripurnahasil penilaian Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) .

Dalam hal pelayanan kesehatan rujukan, Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang melayani rujukan dari 17 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit Swasta dalam wilayah Kabupaten Pinrang, Serta menerima rujukan dari luar kab. Pinrang yang ada disekitar kab. Pinrang. Rumah Sakit Umum lasinrang memilih Layanan Unggulan yaitu Pelayanan Perinatologi dan Unit Transfusi Darah.

## **2. Visi , Misi Dan Motto RSUD Lasinrang**

### **a. Visi RSUD Lasinrang**

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, ke mana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipasif, inovatif, serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Daerah mengacu pada batasan tersebut, visi Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang sebagai berikut :

Proses Penetapan Visi ini dilandasi oleh berbagai alasan yang sesuai dengan kebutuhan kondisi dari lingkungan eksternal dan internal, diantaranya mengandung makna, bahwa untuk menjadikan Rumah Sakit Umum Lasinrang terkemuka dan pelayanan yang berkualitas di Sulawesi Selatan.

### **b. Misi RSUD Lasinrang**

Rumusan Misi Rumah Sakit Umum Lasinrang berpedoman dengan alat ukur yaitu dengan berlandaskan 4 aspek pokok dari penilaian Balance Score Card, Yakni dengan melihat Faktor :

1. Pertumbuhan dan pembelajaran
2. Proses Bisnis Internal
3. Kepuasan pelanggan
4. Pertumbuhan pendapatan

Berdasarkan ke – 4 hal ini diatas maka Misi RSUD Lasinrang dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Melaksanakan Pelayanan Prima Yang Di Dukung Dengan Sistem Tatakelola Pelayanan dan Non Pelayanan Yang Efektif.
  - b. Melaksanakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten, Berkarakter dan Berdedikasi Tinggi.
  - c. Melaksanakan Pengembangan Sarana dan Prasarana Yang Berfokus Kepada Pemenuhan Standar Akreditasi Versi 2012.
3. Motto RSU Lasinrang
- “Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”

#### **B. Sarana Dan Prasarana**

Upaya Rumah Sakit Umum Lasinrang Untuk meningkatkan mutu pelayanan ialah dengan melakukan peningkatan sarana dan prasarana RS. Sejak pindah ke Lokasi yang baru Pada Bulan Agustus Tahun 2002, RS memiliki kemajuan dalam peningkatan sarana dan prasarana, baik dalam hal desain

bangunan, jumlah bangunan dan pengadaan alat-alat kedokteran yang canggih, serta penunjang lainnya baik bersifat medis maupun non medis.

Tabel 4.1 SARANA FISIK RSU LASINRANG PER DESEMBER 2017

| URAIAN                                | KETERANGAN         |                |
|---------------------------------------|--------------------|----------------|
| Luas tanah                            | 30.006             | M <sup>2</sup> |
| Saran Air Bersih                      | PDAM dan sumur Bor |                |
| Listrik                               | PLN & Genzet       |                |
| Pengelolaan limbah padat              | Incenerator        |                |
| Pengelolaan Limbah Cair               | 1 Unit             |                |
| Kendaraan Roda 4                      |                    |                |
| ♥ 2 Untuk Jenazah                     |                    |                |
| ♥ 7 Untuk Pasien                      |                    |                |
| ♥ 2 Untuk Operasional                 | 3 Saluran          |                |
| Telepon                               | 52 Unit            |                |
| Komputer                              | 8781,8             | M <sup>2</sup> |
| Bangunan Dengan Luas                  |                    |                |
| yg terdiri dari :                     | 640                | M <sup>2</sup> |
| 1. Kantor dan Apotik                  | 111,6              | M <sup>2</sup> |
| 2. Mushollah                          | 1400               | M <sup>2</sup> |
| 3. UGD / Poliklinik Spesialis         | 144                | M <sup>2</sup> |
| 4. UTD                                | 192                | M <sup>2</sup> |
| 5. Fisioterapi                        | 300                | M <sup>2</sup> |
| 6. Radiologi                          | 577,5              | M <sup>2</sup> |
| 7. Perawatan Bedah/Mata (Melati)      | 420                | M <sup>2</sup> |
| 8. Perawatan Anak (Mawar)             | 265,7              | M <sup>2</sup> |
| 9. Perawatan Obgyn (Asoka)            | 172,5              | M <sup>2</sup> |
| 10. Kamar Bersalin                    | 378                | M <sup>2</sup> |
| 11. Perawatan Interna I (Cempaka I)   | 325                | M <sup>2</sup> |
| 12. Perawatan Interna II (Cempaka II) | 281,9              | M <sup>2</sup> |
| 13. Perawatan VIP (Anggrek)           | 231                | M <sup>2</sup> |
| 14. Perawatan VIP Room.               | 210                | M <sup>2</sup> |
| 15. Perawatan VIP (TULIP)             | 282                | M <sup>2</sup> |
| 16. Rekam Medis                       | 192                | M <sup>2</sup> |
| 17. Asrama Petugas Putri              | 192                | M <sup>2</sup> |
| 18. Asrama Petugas Putra              | 124                | M <sup>2</sup> |
| 19. Gedung Garasi                     | 168                | M <sup>2</sup> |
| 20. Laboratorium                      | 70                 | M <sup>2</sup> |
| 21. Rumah Dokter                      | 316                | M <sup>2</sup> |
| 22. Dapur                             | 155                | M <sup>2</sup> |
| 23. Loundri                           | 40                 | M <sup>2</sup> |
| 24. Gudang                            | 224                | M <sup>2</sup> |
|                                       | 131,75             | M <sup>2</sup> |

|                                |                   |                |
|--------------------------------|-------------------|----------------|
| 25. Perawatan Infeksi (Azalea) | 60                | M <sup>2</sup> |
| 26. Selasar                    | 120               | M <sup>2</sup> |
| 27. Kamar Mayat                | 90                | M <sup>2</sup> |
| 28. Kantin                     | 245               | M <sup>2</sup> |
| 29. Ruang Tunggu Pasien        | 343               | M <sup>2</sup> |
| 30. Melati 2                   | 52                | M <sup>2</sup> |
| 31. Kamar Operasi              | 96                | M <sup>2</sup> |
| 32. Gedung AGD 118             | 168               | M <sup>2</sup> |
| 33. Gedung IPRS                | 64 M <sup>2</sup> |                |
| 34. Ruangan CSSD               |                   |                |
| 35. Parkir                     |                   |                |

### C. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden yang diambil sebagai sampel adalah masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Pinrang, beragama Islam, dan berusia > 17 tahun. Responden yang digunakan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang

#### 1. Umur Responden

Tingkat umur dapat mempengaruhi pola pikir, keadaan fisik dan kematangan kepribadian seseorang dalam mengambil sebuah keputusan untuk lebih jelasnya keadaan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Kelompok Usia Responden**

| Item   | F   | (%)     |
|--------|-----|---------|
| 17-29  | 83  | 83 (%)  |
| 30-39  | 4   | 4 (%)   |
| 40-49  | 4   | 4 (%)   |
| 50-59  | 9   | 9 (%)   |
| Jumlah | 100 | 100 (%) |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia 17-29 tahun berjumlah 83 orang (83%), responden yang berusia 30-39 tahun berjumlah 4 orang (4%), responden yang berusia 40-49 tahun berjumlah 4 tahun

(4%), dan responden yang berusia 50-59 tahun berjumlah 12 orang (9%). Dari data diatas maka dapat disimpulkan bahwa rata- rata orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebagian besar berusia 17-29 tahun.

## 2. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, maka wawasan pikiran akan semakin luas, memiliki kepekaan yang tinggi terhadap suatu masalah yang dihadapi dan mampu mencari alternatif pemecahannya secara lebih tepat. Handian (1999), menyatakan bahwa pendidikan memegang peranan yang sangat penting, karena dengan pendidikan akan membawa seseorang kearah yang lebih baik dan maju serta mempengaruhi cara berfikir dan menerima hal- hal yang bersifat baru. Untuk lebih jelasnya pendidikan formal tenaga kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

| Item     | F   | (%)     |
|----------|-----|---------|
| SMP      | 6   | 6 (%)   |
| SMA/ SMK | 75  | 75 (%)  |
| S1       | 19  | 19 (%)  |
| S2       | 2   | 2 (%)   |
| Jumlah   | 100 | 100 (%) |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.2 diatas menunjukkan bahwa responden tingkat SMP berjumlah 6 orang (6%), responden tingkat SMA/SMK berjumlah 75 orang (75%), responden tingkat S1 berjumlah 9 orang (9%). dan responden tingkat S2

berjumlah 2 orang (2%). Dari data diatas maka dapat disimpulkan bahwa rata- rata masyarakat di kelurahan tidung sebagian besartingkat pendidikan SMA/SMK.

#### D. Analisis Data

##### 1. Deskripsi Data

- a. Deskripsi tentang Variabel *Islamic Value* diukur oleh 10 item pertanyaan .

Distribusi presentase jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada pada variabel *Islamic Value* pada **Tabel 4.4 Jawaban Responden *Islamic Value***

| Item | Frekuensi Jawaban responden |           |           |            |             |
|------|-----------------------------|-----------|-----------|------------|-------------|
|      | SS<br>F (%)                 | SF<br>(%) | NF<br>(%) | TSF<br>(%) | STSF<br>(%) |
| P1   | 1%                          | 33%       | 37%       | 25%        | 4%          |
| P2   | 0%                          | 26%       | 34%       | 29%        | 11%         |
| P3   | 0%                          | 15%       | 29%       | 25%        | 31%         |
| P4   | 0%                          | 15%       | 32%       | 38%        | 15%         |
| P5   | 0%                          | 15%       | 34%       | 41%        | 10%         |
| P6   | 0%                          | 10%       | 52%       | 23%        | 14%         |
| P7   | 1%                          | 10%       | 40%       | 27%        | 22%         |
| P8   | 1%                          | 17%       | 52%       | 27%        | 3%          |
| P9   | 4%                          | 26%       | 49%       | 19%        | 2%          |
| P10  | 1%                          | 15%       | 41%       | 28%        | 15%         |

Pada tabel 4.4 menunjukkan dimana pada item P1 pernyataan ialah tentang “pelayanan dalam rumah sakit memberikan informasi yang jelas untuk pasien BPJS” ? sebagian besar responden 37% menjawab netral, 33% menjawab sesuai, 25% menjawab tidak sesuai, 4% menjawab sangat tidak sesuai, dan 1% sangat sesuai. Pada item 2 pernyataan ialah “pelayanan selalu mengedepankan kebutuhan pasien” ? sebagian besar responden 34% menjawab netral, 29% menjawab tidak sesuai, 26% menjawab sesuai, 11% menjawab sangat sesuai, dan 0% menjawab sangat sesuai. Pada item 3 pernyataan tentang “selalu memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit” dengan responden 31% menjawab sangat tidak sesuai, 29% menjawab netral, 25% menjawab tidak sesuai, 15% sesuai, dan 0% sangat sesuai.

Pada item 4 dengan pernyataan “memberikan pelayanan yang maksimal” dengan beberapa responden menjawab 38% tidak sesuai, 32% menjawab netral, 15% menjawab sesuai, 15% menjawab sangat tidak sesuai, dan 0% sangat sesuai. Pada item 5 dengan pernyataan “selalu siap dalam memberikan pelayanan pada pasien” dengan responden menjawab 41% tidak sesuai, 34% menjawab netral, 15% menjawab sesuai, 10% sangat tidak sesuai, dan 0% menjawab sangat sesuai. Pada item 6 beberapa pernyataan “selalu memenuhi apa yang diinginkan pasien” responden menjawab 52% netral, 23% tidak sesuai, 14% menjawab sangat tidak sesuai, 10% menjawab sesuai, dan 0% menjawab sangat sesuai.

Pernyataan pada item 7 ialah “memberikan tanggapan yang baik terhadap pasien” responden menjawab 40% netral, 27% menjawab tidak sesuai, 22% menjawab sangat tidak sesuai, 10% menjawab sesuai, dan 1% menjawab sangat sesuai. Pada item 8 dengan pernyataan “selalu memberikan perhatian pribadi

kepada pasien” dengan responden 52% menjawab netral, 27% menjawab tidak sesuai, 17% menjawab sesuai, 3% menjawab sangat tidak sesuai, dan 1% menjawab sangat sesuai. Pada item 9 dengan pernyataan “mengutamakan keamanan” responden 49% menjawab netral, 26% menjawab sesuai, 19% menjawab tidak sesuai, 4% menjawab sangat sesuai, dan 2% menjawab sangat tidak sesuai. Dan pada item 10 dengan pernyataan “memberikan jaminan berupa kualitas pelayanan yang baik” dengan jawaban responden 41% menjawab netral, 28% menjawab tidak sesuai, 15% menjawab sesuai, 15% menjawab sangat tidak sesuai, dan 1% menjawab sangat sesuai.

b. Deskripsi tentang Variabel Pelayanan diukur oleh 10 item pertanyaan .

Distribusi presentase jawaban responden terhadap pernyataan yang ada pada variabel pelayanan pada **Tabel 4.5 Jawaban Responden Pelayanan**

| Item | Frekuensi Jawaban responden |             |             |              |              |
|------|-----------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
|      | SS<br>F ( % )               | SF<br>( % ) | NF<br>( % ) | TSF<br>( % ) | STS<br>( % ) |
| P1   | 4%                          | 31%         | 40%         | 25%          | 0%           |
| P2   | 1%                          | 27%         | 42%         | 30%          | 3%           |
| P3   | 4%                          | 40%         | 36%         | 18%          | 2%           |
| P4   | 1%                          | 12%         | 32%         | 43%          | 12%          |
| P5   | 2%                          | 23%         | 49%         | 24%          | 2%           |
| P6   | 0%                          | 12%         | 50%         | 34%          | 4%           |
| P7   | 5%                          | 31%         | 55%         | 9%           | 0%           |
| P8   | 1%                          | 7%          | 40%         | 47%          | 5%           |
| P9   | 0%                          | 12%         | 31%         | 49%          | 8%           |
| P10  | 1%                          | 12%         | 45%         | 30%          | 12%          |



Pada tabel 2.5 menunjukkan dimana pada item 1 pernyataan ialah tentang “Kualitas sarana dan prasarana sudah sesuai dengan standar yang diterapkan” jawaban responden ialah 40% menjawab netral, 31% menjawab sesuai, 25% menjawab tidak sesuai, 4% sangat sesuai, dan 0% sangat tidak sesuai. Pada item 2 dengan pernyataan “sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebutuhan” responden menjawab 42% netral, 30% tidak sesuai, 27% sesuai, 3% sangat tidak sesuai, dan 1% sangat sesuai. Pada item 3 pernyataannya ialah bersikap baik dalam bekerja sesuai dengan etika kerja” responden ialah 40% menjawab sesuai, 36% menjawab netral, 18% menjawab tidak sesuai, 4% menjawab sangat sesuai, dan 2% menjawab sangat tidak sesuai.

Pada item 4 ialah dengan pernyataan “memberikan senyum, sapa , dan salam” responden menjawab 43% tidak sesuai, 32% menjawab netral, 12% menjawab sesuai, 12% menjawab sangat tidak sesuai dan 1% sangat sesuai. Pada item 5 dengan pernyataan “bertanggung jawab atas kesalahan yang dia lakukan sendiri” dengan responden menjawab 49% netral, 24% menjawab tidak sesuai, 23% sesuai, 2% sangat tidak sesuai, dan 2% sangat sesuai. Pada item berikutnya 6 ialah dengan pernyataan “mendahulukan pekerjaan-pekerjaan merupakan prioritas kerja” dengan responden 50% menjawab netral, 34% menjawab tidak sesuai, 12% sesuai, 4% menjawab sangat tidak sesuai, dan 0% menjawab sangat sesuai.

Pada item 7 dengan pernyataan yang berikut ini ialah “datang ke tempat kerja dengan cepat dan tepat waktu” responden menjawab sebanyak 55% netral, 31% sesuai, 9% tidak sesuai, 5% menjawab sangat sesuai, dan 0% sangat sesuai. Pada item 8 dengan pernyataan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat” responden menjawab sebanyak 47% tidak sesuai, 40% netral, 7% sesuai, 5%

sangat tidak sesuai, dan 1% sangat sesuai. Pada item 9 ialah pernyataan tentang “memberikan informasi yang akurat dan baik” dengan beberapa responden menjawab 49% tidak sesuai, 31% menjawab netral, 12% sesuai, 8% sangat tidak sesuai, dan 0% sangat sesuai. Dan pada item terakhir 10 pada pelayanan dengan pernyataan ialah “memberikan pelayanan yang ramah sepanjang jam kerja” dengan beberapa responden menjawab sebanyak 45% netral, 30% menjawab tidak sesuai, 12% menjawab sangat tidak sesuai, 12% sesuai, dan 1% sangat sesuai.

## 2. Hasil Uji Prasyarat Analisis Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketetapan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/ kejadian yang diukur. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table dan nilai positif maka butir/pernyataan atau indikator tersebut dikatakan valid. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas butir soal. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.6 berikut ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel *Islamic Value*

| Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| P1   | 0,275    | 0,232   | Valid      |
| P2   | 0,391    | 0,232   | Valid      |
| P3   | 0,343    | 0,232   | Valid      |
| P4   | 0,403    | 0,232   | Valid      |
| P5   | 0,428    | 0,232   | Valid      |
| P6   | 0,430    | 0,232   | Valid      |
| P7   | 0,443    | 0,232   | Valid      |
| P8   | 0,432    | 0,232   | Valid      |
| P9   | 0,301    | 0,232   | Valid      |
| P10  | 1        | 0,232   | Valid      |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas pada variable *Islamic Value* dengan 10 pernyataan pada item P1 iyalah “pelayanan dalam rumah sakit memberikan informasi yang jelas untuk pasien BPJS”, P2 “pelayanan selalu mengedepankan kebutuhan pasien”, P3 “selalu memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit”, P4 “memberikan senyum, sapa, dan salam”, P5 “bertanggung jawab atas kesalahan yang dia lakukan sendiri”, P6 “mendahulukan pekerjaan-pekerjaan merupakan prioritas kerja”, P7 “datang ke tempat kerja dengan cepat dan tepat waktu”, P8 “memberikan pelayanan yang cepat dan tepat”, P9 “memberikan informasi yang akurat dan baik”, P10 “memberikan pelayanan yang ramah sepanjang jam kerja”.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan**

| Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| P1   | 0,957    | 0,232   | Valid      |
| P2   | 0,251    | 0,232   | Valid      |
| P3   | 0,373    | 0,232   | Valid      |
| P4   | 0,303    | 0,232   | Valid      |
| P5   | 0,232    | 0,232   | Valid      |
| P6   | 0,296    | 0,232   | Valid      |
| P7   | 0,254    | 0,232   | Valid      |
| P8   | 0,364    | 0,232   | Valid      |
| P9   | 0,419    | 0,232   | Valid      |
| P10  | 1        | 0,232   | Valid      |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel pelayanan dengan 10 pernyataan pada item P1 iyalah “Kualitas sarana dan prasarana sudah sesuai dengan standar yang diterapkan” P2 “sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebutuhan”, P3 “bersikap baik dalam bekerja sesuai dengan etika kerja”, P4 “memberikan senyum, sapa, dan salam”, P5 “bertanggung jawab atas kesalahan

yang dia lakukan sendiri”, P6 “mendahulukan pekerjaan-pekerjaan merupakan prioritas kerja”, P7 “datang ke tempat kerja dengan cepat dan tepat waktu”, P8 “memberikan pelayanan yang cepat dan tepat” , P9 “memberikan informasi yang akurat dan baik”, P10 “memberikan pelayanan yang ramah sepanjang jam kerja”.

Tabel diatas terlihat bahwa korelasi antara masing- masing indikator terhadap skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian mempunyai  $r$  hitung  $> r$  tabel yaitu pada taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$  dan  $n = 100$  ( $n = 100 - 2 = 98$ ) diperoleh  $r$  tabel 0,232 maka dapat diketahui  $r$  hitung tiap- tiap item  $> 0,232$  sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pernyataan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keadaan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Menurut Sugiyono suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai CronbachAlpha lebih besar dari 0,60 (Cronbach Alpha  $> 60$ ). Hasil pengujian reliabilitas untuk masing- masing variabel yang diringkas pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                 | CronbachAlpha | Keterangan   |
|--------------------------|---------------|--------------|
| <i>Islamic Value</i> (X) | 0,823         | Reliabilitas |
| Pelayanan (Y)            | 0,738         | Reliabilitas |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

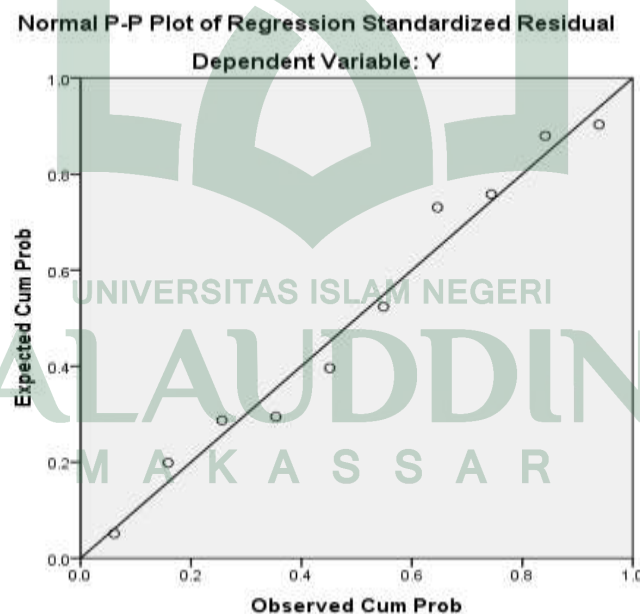
Dengan tabel diatas dapat dilihat bahwa ( $aX = 0,823$  ,  $aY = 0,738$ ) lebih besar dari 0,60 maka hasil uji reabilitas dapat dikatakan dengan realible.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas dalam penelitian ini adalah uji normalitas *P-P Plot of regression standar residual*. Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Data primer yang dilah, 2019

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dapat dilihat melalui gambar diatas menunjukkan titik- titik

mengikuti dan mendekati garis diagonal maka data ini dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada garis *scatterplot*.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan gambar 2.10 grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data atau titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola yang jelas, yang tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Sebaliknya, jika terdapat pola tertentu pada grafik *Scatterplot* SPSS, seperti titik- titik yang membentuk pola

yang teratur maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas atau data tidak terdistribusi normal.

### 3. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

#### a. Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ). Untuk menentukan nilai  $t$  tabel dengan menggunakan rumus  $df = 100 - 2 = 98$ , jadi untuk nilai  $t$  tabel  $df=98$  dengan taraf signifikan 0,05 ialah sebesar nilai 1,66. **Tabel 4.9 Uji T**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | 14,576                      | 1,648      |                           | 8,843 | ,000 |
| X                         | ,502                        | ,061       | ,642                      | 8,286 | ,000 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji signifikan parsial pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung variabel *Islamic Value* terhadap pelayanan sebesar  $8,286 > t$  tabel sebesar 1,66 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan *Islamic Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan.

#### b. Uji R<sup>2</sup>

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.10**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,642 <sup>a</sup> | ,412     | ,406              | 3,406                      |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS diketahui koefisien korelasi (R) yang menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel, besarnya koefisien korelasi adalah 0,642 atau 64,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel independen dan variabel dependen adalah kuat karena nilai 0,642 mendekati 1.

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) = 0,412 atau 41,2% berarti seluruh variabel secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap pelayanan sedangkan sisanya sebesar 58,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

c. Uji Regresi Sederhana

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan analisis sederhana dengan menggunakan program SPSS. Adapun hasil analisis tersebut sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Uji Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 14,576                      | 1,648      |                           | 8,843 | ,000 |
| X            | ,502                        | ,061       | ,642                      | 8,286 | ,000 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2019



Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS 22. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat dilihat persamaan regresi sederhana berikut :

$$Y = 14,576 + b 0,502$$

Dari persamaan diatas berarti konstanta sebesar 14,576, artinya jika variabel *Islamic Value* adalah 0 maka variabel pelayanan tetap 14,576.

#### **4. Pembahasan Hasil Penelitian**

Dari hasil analisis maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil Uji T menunjukkan bahwa pelayanan terhadap *Islamic Value* berpengaruh positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung pada hubungan antarvariabel sebesar 8,286 dengan probabilitas 0,000. Untuk mengetahui variabel tersebut berpengaruh atau tidak adalah dengan taraf signifikan 5% dan  $n=100-2$  yaitu 98 maka tabel yang digunakan sebesar 1,66. Hasil koefisien korelasi menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari pada t-tabel yaitu  $8,826 > 1,66$  dan tarafsignifikannya  $0,0000 < 0,05$ .

Uji koefisien determinasi menunjukan bahwa *Islamic Value* (X) memiliki pengetahuan kontribusi sebesar 41,2% terhadap pelayanan (Y) dan sisanya 68,8% diperoleh oleh variabel lain.

Uji regresi menunjukkan pada penerapan model regresi memiliki konstanta sebesar 14,576 hal ini berarti bahwa, jika variabel independen *Islamic Value* , diasumsikan sama dengan nol maka pelayanan terhadap pasien BPJS meningkat dengan nilai uji regresi sebesar 14,576 dan ketika nilai koefisien

regresi *Islamic Value* mengalami peningkatan satu-satuan, maka pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,066.

*Islamic Value* yang termasuk didalamnya, prinsip-prinsip hidup dalam ajaran Islam tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya (dalam hal ibadah dan muamalah) memberikan kontribusi yang cukup mempengaruhi pelayanan terkait dengan kepuasan para peserta BPJS. Dimana dalam pandangan Islam pelayanan merupakan aktivitas yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya dengan berlandaskan pada nilai-nilai Islam (*Islamic Value*). Diantaranya adanya persamaan jenjang (derajat) antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, kejujuran, amanah, keikhlasan, pengabdian, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian.

Hasil penelitian ini mendukung dengan prinsip-prinsip teori Nilai-Nilai Islami merupakan nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman, dan nilai islam bersifat mutlak kebenarannya, universal dan suci. Segala aktivitas yang dijalankan dalam kegiatan bisnis dalam bentuk penciptaan nilai nilai islami, yang memungkinkan pelakunya bertumbuh serta mendayagunakan kemanfaatan yang dilandasi dengan keadilan, kejujuran, dan keikhlasan sesuai proses yang berprinsip Islami.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Fuad, dengan judul “Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh” menunjukkan bahwa pelayanan Islami

memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Adapun tingkat persentase pengaruhnya adalah 65.0%.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

Penelitian ini berpengaruh positif pada *Islamic Value* terhadap pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang diberikan pasien (responden) yang pernah menggunakan Kartu BPJS di rumah sakit umum daerah (RSUD) lasinrang kabupaten pinrang. Selain itu, hal tersebut juga dibuktikan oleh hasil regresi hal ini menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif pada *Islamic Value* terhadap pelayanan.

Koefesien *R Square* menunjukkan bahwa pengaruh *Islamic Value* terhadap pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) lasinrang kabupaten pinrang. Adapun nilai *R Square* besarnya pengaruh pada *Islamic Value* terhadap pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD) lasinrang kabupaten pinrang dipengaruhi dengan variabel yang lain.

#### B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang dalam hal meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu,

penulis menyarankan agar pelayanan Islami tersebut terus dilestarikan agar menjadi sarana ibadah bagi seluruh pegawai yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang.

2. Bagi Bidang Akademik Penulis menyarankan bagi para akademisi agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan dimasa yang akan datang.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar penelitian ini dikembangkan guna melahirkan pengetahuan baru tentunya yang berhubungan dengan pelayanan Islami dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin "Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Dan KIS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien" JurnalMKMI, Vol. 12 No. 2, Juni (2016).
- Afni Andita Putri,"Peran Islamic Value Marketing Dalam Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada konsumen Online Shop DiNellcodoxshop Solo)", Skripsi (Fak.Ekonomi dan Bisnis Islam), h
- Ahmad Mutadi,"Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit", Jurnal Kesehatan, Vol. 15, No. 3, (2014).
- Alek Ardan Syakuro,"Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syari'ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada rsi sultan agung semarang)", Skripsi (Semarang : Fak. Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo).
- Ardan Syakuro, Alek, "Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syari'ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada rsi sultan agung semarang)", Skripsi (Semarang : Fak. Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo).
- Aryanto, Rudi, "Pengaruh Kualias Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah Dalam Penyelesaian Administrasi Terhadap Kepuasan Pelayanan", Jurnal Pengaruh Kualistas Pelayanan, Vol. 3, No 2, Desember (2017).
- Nilasari,Eswika "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana", Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, Februari (2015).
- Fuad,"Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh", Skripsi, (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi).
- Husnul Khatimah, "Penerapan Syariah Islam", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).
- Husnul Khatimah, "Penerapan Syariah Islam", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), Hal 89.
- Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 58
- Itang,"BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Ahkam, Vol. 15, No. 2, Juli (2015).

- Kartika, Lindawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan" Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, Februari (2017).
- Kasmir, "Pemasaran Bank", (Jakarta: Kencana, 2005), Cet 2.
- Kementrian Agama RI, Al-Qur-an dan Terjemahannya, (Surabaya: Halim, 2014),
- Malayu Hasibuan, "Dasar-Dasar Perbankan", (Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2005), cet. ke-4.
- Maslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)", Jurnal Juris, Vol. 14, No. 2, Desember (2015).
- Maslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam", Jurnal, Vol. 14, No. 2, Juli (2015).
- Muhammad, Pengantar Akuntansi Syari'ah, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet. ke-1.
- Nur Ramadan, "Tinjauan Islam Terhadap Kebijakan BPJS Dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan (Studi Terhadap Masyarakat di Kab. Polewali Mandar)", Skripsi, (Makassar: Fak. Ekonomi dan Bsinis Islam)
- Rafida, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", Jurnal Kualitas Pelayanan, Vol. 10, No. 2, Desember (2014).
- Sofyan Soregar, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta : Prenadama Group, 2013)
- Sugiyono, "Metodologi Penelitian Bisnis", (Bandung: 2012), Cet. 16.
- Sultan, Saribulang, "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kab. Jurnal Hukum, Vol. 31, No. 3, September (2016).
- Wiyono, Joko, "Perbedaan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepemilikan KIS Dan BPJS" Jurnal Nursing News, Vol. 2, No. 3, (2017).



# LAMPIRAN



Warning # 849 in column 23. Text: in\_ID  
 The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter.  
 It could  
 not be mapped to a valid backend locale.  
 REGRESSION  
 /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT Y  
 /METHOD=ENTER X  
 /SCATTERPLOT=(\*ZRESID ,\*DRESID)  
 /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .

## Regression

[DataSet0]

### Descriptive Statistics

|   | Mean  | Std. Deviation | N   |
|---|-------|----------------|-----|
| Y | 27,94 | 4,419          | 100 |
| X | 26,60 | 5,646          | 100 |

### Correlations

|                     |   | Y     | X     |
|---------------------|---|-------|-------|
| Pearson Correlation | Y | 1,000 | ,642  |
|                     | X | ,642  | 1,000 |
| Sig. (1-tailed)     | Y | .     | ,000  |
|                     | X | ,000  | .     |
| N                   | Y | 100   | 100   |
|                     | X | 100   | 100   |

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | X <sup>b</sup>    | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,642 <sup>a</sup> | ,412     | ,406              | 3,406                      |

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 796,618        | 1  | 796,618     | 68,661 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1137,022       | 98 | 11,602      |        |                   |
|       | Total      | 1933,640       | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 14,576                      | 1,648      |                           | 8,843 | ,000 |
|       | X          | ,502                        | ,061       | ,642                      | 8,286 | ,000 |

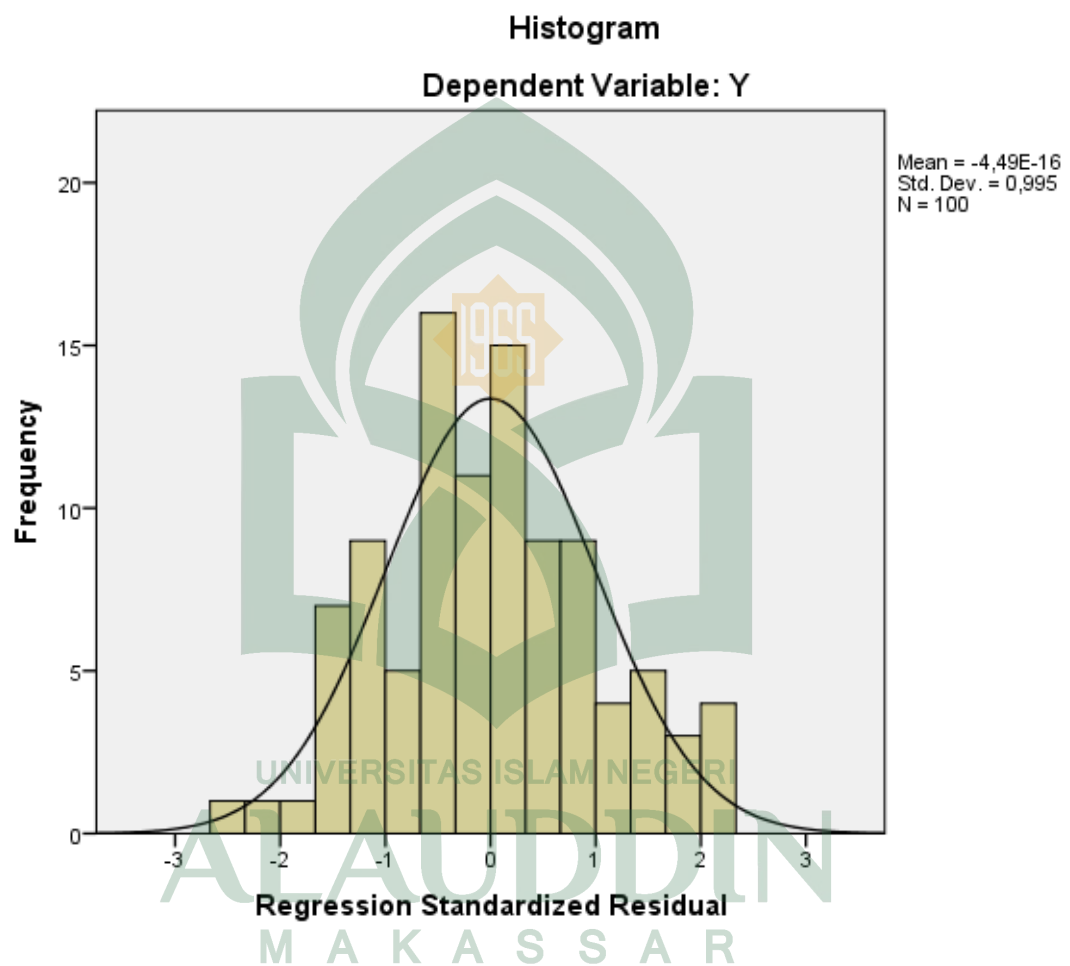
a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

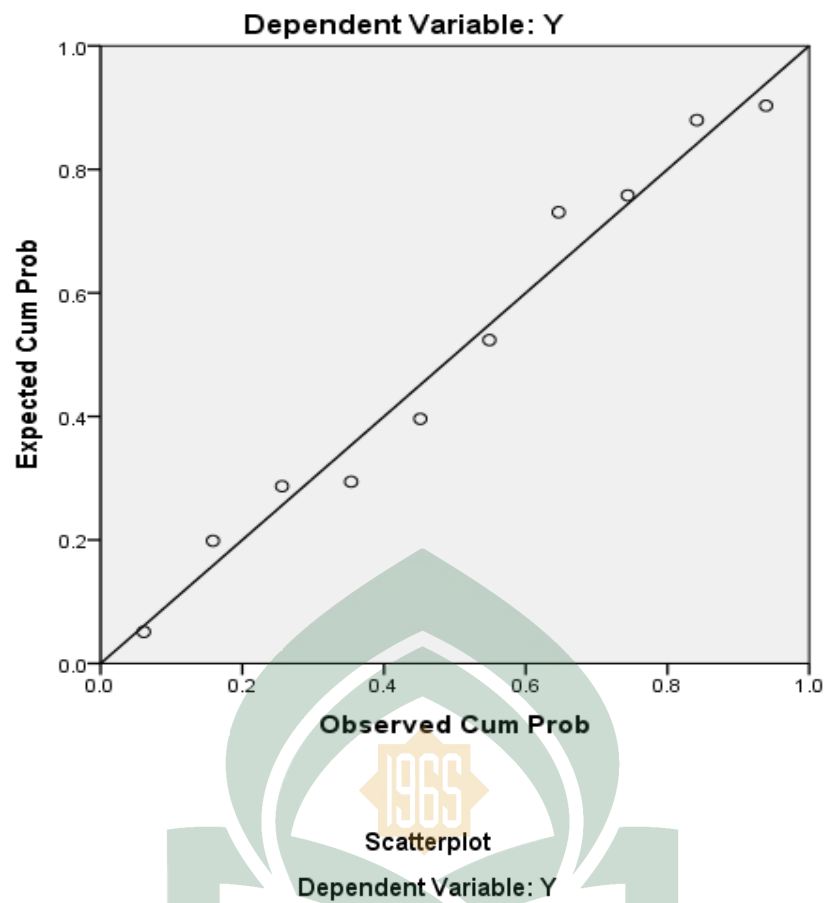
|                                   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | N   |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|-----|
| Predicted Value                   | 22,61   | 34,67   | 27,94 | 2,837          | 100 |
| Std. Predicted Value              | -1,877  | 2,373   | ,000  | 1,000          | 100 |
| Standard Error of Predicted Value | ,341    | ,881    | ,465  | ,126           | 100 |
| Adjusted Predicted Value          | 22,40   | 34,51   | 27,93 | 2,835          | 100 |
| Residual                          | -8,634  | 7,371   | ,000  | 3,389          | 100 |
| Std. Residual                     | -2,535  | 2,164   | ,000  | ,995           | 100 |
| Stud. Residual                    | -2,550  | 2,182   | ,002  | 1,006          | 100 |

|                         |        |       |      |       |     |
|-------------------------|--------|-------|------|-------|-----|
| Deleted Residual        | -8,740 | 7,496 | ,011 | 3,464 | 100 |
| Stud. Deleted Residual  | -2,626 | 2,226 | ,002 | 1,015 | 100 |
| Mahal. Distance         | ,005   | 5,633 | ,990 | 1,155 | 100 |
| Cook's Distance         | ,000   | ,087  | ,011 | ,018  | 100 |
| Centered Leverage Value | ,000   | ,057  | ,010 | ,012  | 100 |

a. Dependent Variable: Y



## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama **Sri Rusnayanti Ruslan** atau biasa dipanggil Sri penulis dilahirkan di Pinrang pada tanggal 18 Desember 1996, merupakan anak sulung dari dua bersaudara dari pasangan Ayahanda Ruslan dan HJ. Herlina. Pendidikan penulis dimulai 2004 di SDN 9 Pinrang Sulawesi Selatan. Kemudian pada tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikannya di SMPN 2 Pinrang Sulawesi Selatan dan menyelesaikannya pada tahun 2012. Lalu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMKN 1 Pinrang Sulawesi Selatan dan menyelesaikannya pada tahun 2015. Pada awal September 2015 penulis telah tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tepatnya di Samata-Gowa dengan jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) di Jurusan Ekonomi Islam Pada Tahun 2019.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R